海南省人民政府办公厅文件

琼府办〔2018〕54号

海南省人民政府办公厅
关于印发提升海南旅游国际化水平三年行动计划(2018-2020年)的通知

各市、县、自治县人民政府，省政府直属各单位：

《提升海南旅游国际化水平三年行动计划(2018-2020年)》已经省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

海南省人民政府办公厅

2018年6月8日

（此件主动公开）

提升海南旅游国际化水平三年行动计划（2018-2020年）

为进一步贯彻落实《中共中央 国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》（中发〔2018〕12号）、《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》（国发〔2009〕44号）、《海南省人民政府关于印发海南省提高旅游国际化水平和促进入境旅游发展实施方案的通知》（琼府〔2016〕2号），切实提升我省旅游国际化水平，特制定本行动计划。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻党的十九大精神和习近平总书记视察海南时的系列重要讲话精神，全面落实《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》（中发〔2018〕12号）和《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》（国发〔2009〕44号），立足国内、国际两个大局明确海南定位，深入推进省第七次党代会和省委七届二次、三次、四次全会精神和省政府重要工作部署，加快推动全域旅游示范省和国际旅游消费中心建设。进一步完善与国际通行规则相衔接的旅游管理体制，加快推动旅游产业转型升级，积极培育旅游消费新热点，全面提升旅游服务质量和国际化水平，闯出一条跨越式发展的路子，满足国内外游客对美好旅游日益增长需要，把海南建设成为国际通达性强，具有较高国际知名度、美誉度、开放度，可持续发展的世界一流热带海岛型旅游目的地和国际旅游消费胜地。

二、工作目标

入境游客量进一步增加。力争2018年至2020年，全省入境游客量年均增长25%，到2020年，全省入境游客量突破200万人次。

国际知名度进一步提高。实现海南旅游在港澳台、东南亚、日韩、俄语区等重点境外客源市场形成较高知名度；在中亚、西欧、

澳新、北美、中东等新兴客源市场具有一定知名度。

国际美誉度进一步提升。自觉融入旅游经济全球化的大格局，加大符合国际游客需求的多层次、差异化的观光型、度假型、娱乐型、商务型等多类旅游套餐供给力度，进一步丰富旅游产品体系，打造高品质、高层次、高水平的国际一线旅游品牌。

国际开放度进一步扩大。用好用足并争取更加开放的签证政策、免税退税政策、人才引进政策等涉旅政策;优化旅游要素国际化空间布局，加强示范引领，打造若干国际游客聚集区、重点旅游国际化园区和城市。

可持续发展进一步增强。着力推动旅游经济增长从单一数量扩张向质量效益综合提升转变，打造平安、生态、康养、长寿、宜居、宜游、宜业、运动、婚庆及会奖的旅游品牌，增强旅游可持续发展能力。

三、工作任务

(一)提高入境游客“可进入性”行动。

1.提升境外航班补贴实效，开辟和巩固境外直飞航线。

加密国际直航航线。力争在2018年、2019年、2020年，境外航线分别达到70条、85条、100条，到2020年澳洲航线、欧美航线、亚洲航线分别达到5条、15条、50条，境外直飞航线不少于70条，实现主要客源地“朝发夕至、通达覆盖”。进一步加大境外航线航班补贴力度，优化补贴方式，提高补贴执行工作效率，加大重点培育境外客源市场直飞航线专项财政补贴力度;停止国内航线补贴，对境外国际经停航线，实施与入境游客增长量挂钩的动态化人头补贴。深化空域改革，扩大海南民航可用空域，优化调整航路航线，主要向境外航线倾斜，增加更多境外航班时刻容量。进一步加密联结港澳台、俄罗斯、韩国、东南亚等国家和地区的直飞航线航班，琼港快线实现一天8班。积极争取申办2021年第26届世界航线发展大会，大力开拓国际航空市场，加密入境海南直航航线。

2.建设面向周边国家的航空枢纽。

完善航空基础设施，切实推动国家标准口岸建设，提升机场服务管理水平，加强海关、边检工作力量建设，将海口美兰国际机场和三亚凤凰国际机场打造成24小时通关口岸。推动博鳌机场升格成国际机场，加快推进儋州机场、东方/五指山机场建设。用足用好中央赋予海南的“中途分程权”、“第五航权”和“59国免签”、“落地签”等政策，重点开通直飞“一带一路”沿线国家和地区及国际航空枢纽城市的航线，形成能够支撑国际客源“始发国-海南-目的国”、“始发国-海南-内地城市”、“始发国-港澳台-海南”等多向流动的航线网络。持续推进泛南海航空枢纽和区域国际航空中心建设，完善相关配套政策，力争2018年海口或三亚成为泛南海地区旅客主要国际中转站，将海南打造成为连接内地和周边国家的“航空+旅游”国际航空枢纽。推动航空和铁路、公路、水(海)路交通系统高效衔接并签订联程结算协议，把海口美兰国际机场、三亚凤凰国际机场建成旅游联运服务港。主动参与“空中丝绸之路”建设，大力发展空港经济，推动西沙空中航线向游客开放，有序开发西沙航空旅游，深入推进海南与周边国家的互联互通。

3.建设支撑“21世纪海上丝绸之路”战略的邮轮枢纽港。

加快海口、三亚邮轮母港建设，建立政府主导的邮轮母港建设运营机制，积极向国家争取设立中国邮轮旅游发展试验区，推动国家对在海南注册的邮轮公司，取消其购买外籍邮轮的船龄限制并享受购买外籍邮轮税收减半政策;对在海南运营母港航线的邮轮给予吨税减半、运营访问港航线的邮轮免征船舶吨税，探索建立外籍邮轮入琼备案制度;争取国家下放邮轮航线审批权限，允许海南自行批准海南各邮轮港口至泛南海区域国家的邮轮航线，开展国内多母港“一程多站”航线合作，简化“多点挂靠”邮轮航线审批程序。开通环海南岛邮轮航线、海南始发的母港航线、以海南为访问港的入境航线，开展公海游航线，发起成立“海上丝绸之路沿线邮轮旅游城市联盟”，逐步形成“海上丝绸之路沿线邮轮旅游圈”。加强

与亚洲邮轮联盟成员的邮轮线路合作开发，加大对亚洲邮轮联盟成员的邮轮精品线路推广力度，吸引欧美环球邮轮航线和亚太地区邮轮航线在我省港口过境挂靠，增大靠泊航线密度，对访问港航线的邮轮旅客探索实行全部过境免签;完善接岸电设施的邮轮及码头基础和配套设施。有序增加西沙邮轮旅游航线和观光点，逐步开放西沙邮轮旅游的游客接待范围扩大至港澳地区，重点支持在西沙规划建设邮轮码头，并将有条件的岛屿打造成独具特色的国际热带海岛度假胜地。积极申办世界港口大会。

4.完善访琼外国人“免签”和“落地签”服务，争取更加便利的入境政策。

加大59国入境旅游免签政策的宣传、执行力度，简化入境游客通关手续，探索设立医疗旅游签证，提高入境口岸通关效率。规范“免签”、“落地签”及其他相关服务操作规程，用足用好免签入境、落地签等政策，以国际化和便利性为导向，切实提高外国人来琼旅游的可进入性。积极向国家申请在海南开展入境游艇免担保试点工作，创新游艇旅游监管，简化游艇入境手续，争取实施除军事禁区及国家重要限制区以外水域全面开放。采用多语种及时公布涉及免签证来琼旅游外国人的审批事项及相关条件、程序、期限、示范文本等，为免签证来琼旅游的外国人提供方便。指导旅行社做好外国游客招徕、境内服务对接等工作，为外国游客办理来琼手续提供更多渠道和便捷方式。借助驻外使领馆、国家旅游局驻外办事处、航空公司驻外机构及从事入境业务的旅行社等，多渠道强化我省签证政策国际宣传推介。积极向中央争取，申请进一步扩大入境免签证国家和地区范围，实施更加便利的入境政策。

(二)优化国际旅游环境行动。

5.实施全省外语服务水平提升工程。

从中小学到大学，在英语教学中增加会话口语比重，拓宽英语口语应用实践渠道，构建良好的英语口语推广发展体系，鼓励中小学开展假期海外游学活动、大中专学生海外实习活动，针对主要客

源市场语言需求组织开展外语兴趣教育培训。在全省服务行业特别是公共交通、酒店餐饮、社会零售等领域实施外语技能人才就业促进计划，定点委托学校、专业协会或国内外企业等设立旅游外语专门培训机构，对参与培训并顺利结业的人员，给予相应扶持资金补助并引导相关企业提高其工薪福利待遇，在职位职务晋升中给予倾斜。依托社区文化站等开设外语培训志愿服务点，制定相关激励政策，鼓励在琼外国人和本土外语人才参与外语培训志愿服务。

6.拓宽境外人才的就业渠道。

出台相关政策，满足酒店、民宿、景区、旅行社、高尔夫、邮轮、游艇、会展、购物商场等企业、社会团体和个人，对从事销售、管理、按摩师、服务管家、厨师、文秘、园艺、演艺、美发、康体、娱乐、休闲、户内外及海上运动等岗位的用工需求，可通过联合办学、劳务输入等方式重点引进菲律宾、老挝、柬埔寨、缅甸、尼泊尔、越南等具有一定英语教育背景的国际劳务人员，并为其发放工作签证。放宽对《外国人来华工作分类标准(试行)》中的B类人才和C类人员来海南工作许可的限制，为引进技能型人才提供便利。力争到2020年，引进涉旅境外务工人员5万名，扩大在琼留学生的来源国别、留学类别和规模，全省外国留学生数量超过3500人。探索通过特区立法权，允许境外人士报考海南导游员资格证(中文)、救生员证等资质，允许外籍人员在海南境内开办国际风味餐馆和国际特色酒吧，努力实现旅游全行业、全领域面向境外人员就业全开放，允许境外机构组织当地旅游团队直接到海南进行旅游活动，由境外导游全程陪同。

7.创建国际融合度高的消费环境。

2019年前实现在线支付和Visa、Master等信用卡、借记卡在主要旅游景点、酒店和商品销售点刷卡支付全覆盖。2020年实现Visa、Master等信用卡、借记卡在主要旅游景点、酒店和聚集区ATM机直接取现人民币。提高外币兑换便利性，增加社会外币结售兑换服务点，特别是机场、动车站、汽车站、邮轮港口、星级酒店

及大型购物点内增设兑换点。在社会外币结售兑换服务点提供美元、欧元、港币、卢布、日元、英镑、韩元、澳元、新币、泰铢、印尼盾、吉林特等与人民币的货币兑售业务。

8.提供便利化国际通信服务。

实现公共区域WIFI和4G、5G等网络信息服务全覆盖，完善无障碍通讯建设，在重点交通集散地、游客集聚区等为外国游客提供本地手机卡销售服务和定制化的旅游通信套餐。公共无线网络登录验证界面增加英、俄、韩等主要客源国和地区的语言版本。

9.提升国际医疗服务水平，完善应急医疗救助体系。

在所有三甲医院配备能够提供英语咨询和导诊服务的工作人员，确保外国人享受24小时全天候医疗服务，切实提高三级卫生医疗体系的国际化服务水平。引进国际知名医疗机构，整合国内外先进医疗资源，建立网上远程医疗会诊平台。建立与国际接轨的应急医疗救助体系，在海口、三亚等重点旅游城市进一步完善海上救助体系，开通120急救电话的英语呼叫频道，设立危重患者安全转运应急绿色通道，针对外国人设立游客医疗保险体系，做好国际患者转运途中医疗保障服务。实施公众除颤普及(PAD)等公众应急医疗计划，在交通枢纽、商业建筑、景区、酒店、餐厅、超市、社区中心、学校等公共场所配备自动体外除颤器(AED)等急救医疗设备。

(三)加快旅游国际化改造行动。

10.完善标识标牌等旅游信息引导系统。

加快旅游场所标识标牌建设，按照《海南经济特区公共信息标志标准化管理规定》和《海南省人民政府办公厅关于规范设立公共场所外语标识语的通知》，在主要道路、机场、车站、码头、景区景点等公共场所设置符合有关国家标准、行业标准、地方标准的中英文标识标牌。海口美兰国际机场，三亚凤凰国际机场、博鳌机场、凤凰岛邮轮港等设立中英俄日韩等大型多语言巨幕欢迎墙(或户外广告)。组织外语翻译专家和外国人，对主要涉外公共场所的图文标识标牌持续开展外语译文审定和纠错工作。2018年实现五星

级酒店和5A级景区旅游外语标准服务全覆盖。2019年实现景区、旅游小镇、精品乡村旅游点等旅游外语标准服务全覆盖，三、四星级酒店和3A、 4A级景区旅游外语标准服务实现全覆盖。

11.改善旅游交通有效供给体系。

加强旅游道路基础设施建设，高水平建设环岛旅游公路，建设旅游标识清晰、服务功能完善的慢行步道、自行车专用道、美丽乡村道路、城市景观道路、绿色景观高速路等。在完善水、电、“快进”交通设施建设的基础上，加快公路配套设施建设，重点加大“慢游”交通系统建设。开通交通枢纽到市区、旅游景区、游客集聚区之间的旅游专线车，设置符合散客出行需求的班线运营车，打通基础设施有效衔接的“最后一公里”。创新旅游用车调度平台建设，充分借鉴滴滴、神州专车、优步(Uber)等平台经验，依法开放并鼓励多种社会主体获得旅游交通客运市场准入资格，放开旅游交通客运价格和总量控制，通过市场竞争调节价格、车型、数量的有效供给，2018年完成旅游交通运营主体及其车辆准入标准建设。加大对境外游客持境外机动车驾驶证申领国内驾驶证业务办理的政策宣传力度。提供有一定有效天数的高铁旅游套票。

12.切实推进旅游公共服务及其配套设施建设。

争取国家将旅行社出境资质审批权限下放海南，进一步取消对放宽航空客运、铁路和水路运输外商投资股比限制，基本实现外商投资旅游业在准入资格、投资占比、经营范围与国内市场主体一致。着力引进国际知名的境外酒店、餐饮、购物、旅游景区、主题公园、医疗健康、文体娱乐品牌运营商独立或合作运营，提升旅游全要素国际化水平。

加快综合性旅游公共服务中心建设，建立以大数据为依托的入境旅游“云监管”服务平台。在海口、三亚、琼海、儋州各建设1个区域性的总服务中心，其他市县各规划建设1个旅游公共服务分中心，依托重点景区、主要街区、客运枢纽、商业中心等人流集中区，规划建设相应的地接服务点、旅游电子商务服务点、导游服务

点、地接集散服务点、咨询服务点、票务服务点等。在服务台或咨询台放置英俄韩文版外语航班、列车、汽车时刻表以及地图、公共交通乘车指南等资料;配备具有英语交流技能的工作人员提供咨询服务。

加强医疗服务设施建设，按照强基础、增配套原则，加快对现有医疗服务设施国际化、旅游化改造基础上，对照旅游发达国家和地区建设标准，配备充足的急救车、急救直升机、医疗设施等。完善旅游驿站、公共服务站、观景平台、应急救援等与路网衔接配套的公共服务体系。

机场、火车站、汽车站、码头保持舒适卫生的等候环境;设置足够座椅及无障碍辅助设施;国际候机厅根据候机旅客情况播放外语类节目，并提供外语类报刊杂志;航班、列车、汽车实时信息设置英语对应版本;配备具有英语交流技能工作人员提供值机及安检服务;全面推广应用基于人工智能、AI机器人等技术的多语言翻译设备，利用信息化、智能化手段全面改善海南国际语言环境，打造国际语言无障碍岛。车辆保持车厢内干净整洁，空气清新;每次乘客离车后及时对车厢进行清洁整理，头枕套做到每团更换;车厢内显著位置张贴24小时英语咨询及投诉电话;公共交通设置中英文对照站牌，并提供英语报站服务。

进一步加大旅游厕所建设、改扩建力度，配备数量充足的厕所和厕位，高峰期应加密清洁次数，确保厕所无异味，配置洗手液、擦手纸、烘干机等设施，设立无障碍和母婴专门厕位。景区、旅游饭店配置分类垃圾桶;设立吸烟区，积极引导吸烟旅客前往。以生态文明为导向开展新技术示范与推广，力争2018年完成海口、三亚、保亭、琼海、陵水等重点旅游城市旅游厕所的A级新建、改扩建工作，2019年完成乡村旅游点和A级景区旅游厕所新建、改扩建工作，2020年力争A级标准的旅游厕所全覆盖。

主动适应国际旅游市场需求，增强旅游饭店(宾馆)、体育、疗养、休闲等设施设备维护更新和多元化供给体系建设，力求旅游基

础设施建设达到国际一流水准。同时以游客需求为导向，新建或改造旅游接待设施(包括停车场、酒店、饭店、厕所等)、旅游购物设施、国际电视频道和电台及国际文化娱乐设施、文化娱乐设施、医疗救护设施等配套设施，特别是结合旅游新业态(康、养、学、闲、情、奇)发展要求，提升旅游公共服务及其配套设施国际化改造水平。

13.加强重点旅游城市、园区改造，打造国际游客集聚区。

参照深圳、广州、北京、上海、珠海、杭州和苏州等国内入境旅游发达城市，以及马尔代夫、印度尼西亚巴厘岛、泰国普吉岛、美国夏威夷、澳大利亚圣灵群岛、新西兰南岛、阿联酋迪拜棕榈岛、墨西哥坎昆、法属波利尼西亚(大溪地)、塞舌尔、希腊圣托里尼等世界知名岛屿旅游目的地的发展经验和做法，争取2018年对海口、三亚、保亭、琼海、陵水等我省重点旅游城市及海口观澜湖旅游度假区、陵水清水湾旅游度假区、三亚海棠湾“国家海岸”休闲度假区三亚邮轮母港等旅游园区的旅游基础设施、旅游配套设施进行国际化改造，率先达到国际化水平，实现以点带面并向全省推广。

依托海口、三亚2座重点旅游城市，借鉴泰国曼谷、西班牙马略卡等城市发展经验，有计划打造外国游客集聚区。集聚区内，外国人可正常使用国外流行的社交媒体脸谱(Facebook)、推特(Twitter)、优途(YouTube)。海口要依托历史文化、滨江滨海资源，结合骑楼老街、商贸中心、火山口、观澜湖等旅游吸引物，重点打造都市休闲游聚集区、文体娱乐游聚集区和滨江滨海度假游聚集区等外国游客集聚区;围绕“建筑可以阅读，街道适合漫步，公园适合休憩、市民充满温情、城市要有温度”的目标来定位城市发展，为外国游客集聚区建设与发展创造条件。三亚要依托滨海酒店、雨林温泉和主题景区资源等，结合三亚湾、亚龙湾、海棠湾、大东海、南田温泉、南山、大小洞天等旅游吸引物，重点打造滨海度假游聚集区、祈福文化游聚集区和康体养生游聚集区等外国游客

聚集区;围绕“街区可以多彩，海滨适合休憩，游客四季熙攘，秩序井然有序”的目标来精准完善旅游功能。在陵水清水湾、万宁神州半岛和石梅湾、琼海博鳌、儋州童世界等区域集中打造几个接待不同国别游客的游客集聚区。围绕打造特色旅游文化街区和国际旅游点，加强外国游客集聚区文化娱乐建设，大力扶持符合境外游客需求和习惯的通宵营业酒吧，娱乐演艺场所，并提供西餐、咖啡、冰水等适合国际游客需求的产品和服务。着力提高旅游从业人员水平，推动国际语言环境和服务标准建设迈上新台阶，集聚区内实现外国游客无障碍交流。落实相关税收优惠政策，研究出台打造国际游客集聚区规划和政策。

(四)提升“世界能见度”行动。

14.加大旅游促销经费投入，整合营销资源。

加大旅游促销经费投入，尤其要增加入境旅游市场开拓扶持资金投入，强化境外旅游促销工作的省级统筹。建立各部门(单位)出国(境)任务中均包含旅游宣传促销工作的机制。整合旅游、宣传、文体、商务、教育、侨台、外事等部门的外宣资源，在组织开展境外文体、商务交流、友好城市交往、媒体广告投放等方面开展深度合作，形成多部门联动的对外宣传推广机制，共同塑造统一口号、统一形象、统一内涵的海南国际旅游岛形象，鼓励旅游企业积极参加境外旅游促销,充分发挥企业在开拓境外旅游市场中的主体作用。积极参与相关部委在境外开展的活动和推介，每年针对重点客源市场，联合各市县旅游宣传推广资源开展整合营销，组织大型综合性旅游促销活动。鼓励“大三亚旅游经济圈”、“琼北旅游圈”、“西部旅游联盟”以差异主题、抱团方式走出去营销，丰富重点旅游产品多核内涵。比如：在海洋旅游方面，以三亚的游艇和帆船等水上运动资源、陵水的休闲渔业等趣味美食资源、乐东的山海互动等户外休闲资源丰富“大三亚旅游经济圈”营销推广要素。在康养休闲旅游方面，以海口高尔夫和绿道骑行等都市休闲、定安冷泉和道家养生等特色旅游资源、文昌南洋文化和航天科技等品牌

旅游资源、澄迈品牌农产品和咖啡等美食资源，强化“琼北旅游圈”营销推广要素。在人文山海旅游方面，以儋州东坡书院与调声文化、临高木偶戏等历史人文资源，临高东方休闲渔业等海港经济资源，昌江霸王岭和棋子湾、乐东尖峰岭和龙沐湾等雨林滨海特色资源，拓展“西部旅游联盟”营销推广要素。

15.全方位开展新媒体新技术营销。

切实提高海南在国外各类媒体的持续“出镜率”、国外社会的“知名度”、国外旅行社“出国游”套餐的“曝光率”。整合各类媒体资源，充分借助新媒体开展线上线下海南旅游宣传。精准聚焦旅游新时代人群信息依赖程度最高的境外新媒体网络，利用推特(Twitter)、脸谱(Facebook)、优途(YouTube)、瓦次普(WhatsApp)、微信(WeChat)等具有国际影响力的社交媒体进行宣传，主要境外新媒体投放信息量每月不少于30条，每年浏览量超过1亿人次。鼓励和引导打造海南旅游文创IP项目，与国内外智能信息、网络游戏等企业合作开发虚拟现实(VR)产品、海南旅游题材的网络游戏等。精准对接国内外大型旅游集团开展定点定向招商，以休闲化、度假化、国际化、高端化为导向，挖掘创造海南旅游IP，打造独具海南文化内涵和地域特色、具有国际影响力的世界级旅游吸引物。完善简体中文、繁体中文、英文、俄文、韩文、日文、阿拉伯文等7种文字的海南旅游资讯官网建设，全方位提升海南旅游形象在互联网世界的显示度。

16.拓展境外旅游营销渠道。

加大“走出去”力度，推动文化和旅游部协调外宣、外交和商务等部委，借助外交部、商务部和文旅部的境外机构，积极参与相关会议和活动，切实强化海南文旅资源的国际公关宣传推介，提高海南世界能见度。构建符合国际惯例、对标国际标准的旅游大外宣工作机制，推动成立省级海南旅游推广机构或公司。在重点境外客源市场积极推进设立旅游分支机构，并派驻营销代表。每年在每个主要客源市场举办不少于2次海南旅游专门推介活动。加大“请进

来”力度，组织邀请重点境外客源市场的旅行商和媒体来琼考察踩线。充分挖掘在海南学习、实习、工作的国际学生资源，遴选海南国际旅游形象大使(志愿者)，鼓励和引导其回国探亲、访友时宣传推广海南。邀请国外顶级宣传策划公司，每三年制作一版内容更新及时、符合外国人喜好的海南旅游专题宣传片，每年在BBC、CNN、CNBC等境外主流媒体播放2000分钟以上。争取文化和旅游部支持，深化与俄罗斯游客喜爱的海南周边旅游目的地、与北美游客喜爱的亚洲国家(地区)旅游管理机构的合作，针对俄罗斯市场建立“全程免签、一程多站”旅游产品联合促销机制，聚焦北美市场建立“一程多国”旅游产品联合促销机制。加强与我省旅游资源互补性高的省市联合进行境外宣传与推介，与国际航线密集的香港等地区和国家联合进行“亚洲一程多站”旅游产品设计与推介，加强与国际旅游组织和国内外大型旅游集团、航空公司的合作营销。

17.策划推出多层次、差异化旅游套餐。

成立旅游套餐联盟，举办旅游套餐设计大赛，按旅游套餐吸引入境游客量排名，分市场对套餐设计单位给予表彰。针对不同境外客源市场，每季度策划设计不少于3个旅游套餐，尤其是针对主要客源市场节日、假期开展精准营销并推送重点旅游套餐;策划供给多层次、差异化的观光型、度假型、娱乐型、商务型等多种旅游套餐。观光型旅游套餐整合多档次景区、酒店等，提升性价比，重点吸引港澳台和东南亚游客。度假型旅游套餐整合高档次滨海酒店、精品景区、特色餐饮等，突出国际服务水平，重点吸引日韩、俄罗斯、欧美、澳新等国家和地区中青年家庭游客。娱乐型旅游套餐整合特色精品酒店、酒吧夜生活产品、户外探奇、体育休闲和文创生活等，突出人文特色，吸引入境重点客源市场的中青年旅游群体。商务型旅游套餐整合会奖酒店、都市时尚消费热点、便捷交通等，突出旅游综合配套优势，重点吸引入境高端商务旅游人群。

(五)丰富国际旅游产品供给行动。

18.打造兼具国际水平和本土特色的、可玩性强的旅游产品。

深化“旅游+”和“+旅游”的旅游融合发展模式，通过“旅游+”的“以点带面”发展模式，发挥旅游度假区、景区、城市休闲综合体对其周边的农庄、餐厅、商业、民宿和其他旅游资源的统筹发展影响力，出台“旅游+”协同发展扶持政策，打造“旅游+”协同发展社区和示范区。鼓励发展具有海南本土特色的旅游商品、文化创意品、手工艺品等加工业，打造海南特色旅游商品品牌。通过“+旅游”的“多位一体”发展模式，深入挖掘种植业、渔业等传统产业和新型工业、互联网业、医疗健康产业、航空科技产业、清洁能源产业、文化创意产业、共享经济产业等新兴产业旅游内涵，项目生产、产品包装、工艺流程和建筑厂房设计等融入国际旅游元素，打造立足本业兼具观赏游览、科普宣传等功能的“+旅游”融合发展模式，形成多产业支撑旅游产业的 “多位一体”发展格局。积极探索试点多种乡村旅游供地模式，出台乡村旅游项目点供地政策、土地出让金减免政策等;加大支持海南乡村旅游基础设施和配套服务设施项目建设，全面建设国家现代农业公园、特色产业小镇、中国优秀国际乡村旅游目的地;着力打造一批精品旅游小镇和精品椰级乡村旅游点，重点依托乡村旅游项目集聚区打造国际乡村旅游度假区。

切实提高旅游产品体系的国际化水平，系统深入挖掘海南本土民族、红色、宗教、美食、名人等特色文化资源，将各种历史传说、经典故事、民间传统、人物传记等进行整合梳理、解读、提炼，将旅游产品打上鲜明的海南本土文化标签。针对不同境外游客文化背景和旅游需求，打造海洋旅游、低空旅游、森林旅游、科技旅游、医疗旅游、文化旅游、康体养生旅游、房车露营旅游、婚庆会奖旅游、游学修学旅游、特色街区旅游等系列化产品，并将海南特色文化资源嫁接融入其中。推动旅游产品与社会环境的融合发展，重点打造一批深受入境游客喜爱的特色旅游街区，包含但不限于时尚娱乐酒吧、传统文化演艺演出、文创商品以及旅游伴手礼等业态;积极引导和支持国内外知名餐饮品牌入驻海南，在海口、三

亚等旅游城市和重点旅游度假区建设汇聚东西方特色美食的服务集聚区，鼓励和扶持建设具有本土特色和影响力的美食街、夜市街区等，支持组织举办国际美食节及赛事活动，推动发布《米其林指南(海南版)》，积极推广琼菜美食文化，塑造具有国际水准的高质量餐饮名片，打造世界美食中心。探索通过特区立法权，允许海南部分区域的娱乐场所通宵经营，形成“吃喝玩乐看”的昼夜衔接的旅游产品供给体系。打造航天、海洋、雨林、电影等一批主题公园和国际化、高端化、全要素的大型旅游综合体，培育独具海南特色的世界级旅游精品。支持陵水富力海洋主题公园、三亚亚特兰蒂斯水上主题公园、海口观澜湖狂野水世界主题公园、海口长影“环球100”电影主题公园、文昌航天主题公园等打造成世界级主题公园，加快推动国际文化演艺品牌落地海南，吸引世界级主题公园入驻海南。力争2018年至2020年，全省建设可供国际游客“玩”通宵的娱乐场所10家以上，外国人开办的高端“洋家乐”5家以上，异国风情街1条以上，高水平的演艺项目50个以上，在海口、三亚、保亭、琼海、陵水、儋州等地各建成通宵都可供外国人休闲娱乐的酒吧街1条以上。

19.争取更加优惠的政策，加快建设“国际旅游消费中心”。

不断放大离岛免税和离境退税购物等政策效应。争取进一步完善离岛免税购物政策，增设市内免税店，实现离岛旅客全覆盖，提高免税购物限额，不限件数和次数(除管制品外)，优化购物提货模式，着力打造全球免税购物中心。加大离境退税政策宣传力度，大规模扩大离境退税商业网点数量，增加具有中国元素和海南特色的商品供给。加大“离岛免税”、“离境退税”、“离境免税”政策和有关商店的宣传力度。按照分阶段、分步骤推进的原则，进一步完善离岛免税、用好离境退税政策，努力增加“离境退税”商业网点数量。加快全球知名品牌新的区域消费中心建设，满足高端个性化消费需求;整合国内知名品牌和消费产业并引进国际一线消费品品牌，加快推动 “国际旅游消费中心” 建设。

20. 打造全球知名会展、赛事、节庆活动聚集地。

借鉴法兰克福、伦敦、迪拜、迈阿密、香港、新加坡等地会展业发展经验，加强国际知名会展品牌和企业的引进，加快与各类国际间政府、非政府组织合作，共同在海南举办国际知名商务贸易展、国际商品博览会和国际性论坛(会议)等活动。充分利用深化海南服务贸易创新发展试点建设契机，大力发展现代服务业总部经济。海口、三亚要出台促进会展业国际化发展相关政策，按照国际标准加快建设会展基础设施，提升海南本土会展品牌的国际知名度。争取国家部委支持符合条件的境外企业或经济组织在海南注册经营性培训机构;与国际知名高等教育机构合办旅游院校，引进一批国(境)内外品牌培训机构;加大会展人才培育和引进力度，提升国际会展人才就业比重，鼓励各类院校开设会展专业并培养高层次专业技能型人才。借鉴巴塞罗那、摩洛哥、帕尔马、爱丁堡、米兰、帕萨迪纳、里约热内卢等地借助体育赛事、节庆活动推动国际营销推介的理念，与国家体育行政主管部门密切合作，加快建设国家体育训练南方基地和省级体育中心，打造国家体育旅游示范区。加大引进与海南旅游资源匹配性强的国际性体育赛事，力争每年举办不少于15场B类以上国际体育赛事;围绕高尔夫、帆船、游艇、冲浪、马拉松、自行车、搏击、电子竞技、网球、赛车、赛马等创新彩票玩法，发展竞猜型体育彩票和大型国际赛事即开彩票;加快建设国家体育训练南方基地和省级体育中心，打造一批国际一流标准的运动训练和赛事基地。积极开展赛事展览、运动培训和休闲体验，吸引国内外游客广泛参与体验，打造体育运动休闲度假小镇，不断扩大体育消费群体，培育滨海休闲体育运动消费市场。进一步转变海南马拉松、环岛自行车、海帆赛、冲浪等专业赛事宣传推介方式，增加对国际体育旅游人群的影响力。提升海南本土节庆活动的国际知名度，组织开展外国人文化交流活动，比如外国人琼剧、竹竿舞等赛事，打造国际音乐节，统筹引进时装、选美、狂欢、音乐、电影、户外运动、极限挑战等一批国际知名赛事娱乐活动;引

进国际顶级专业会展公司及太阳马戏团、国际田联、国际泳联年度颁奖盛典等世界级文化节庆活动，高水平举办国际商品博览会、国际电影节、国际时装周、国际音乐节等大型国际展览会和世界级节事活动，打造“一带一路”国际会展合作交流平台;力争每年举办不少于20场全球知名的国际性会展、节庆活动。

21. 设立21世纪海上丝绸之路旅游交流平台。

依托博鳌亚洲论坛海南分论坛，强化海南与世界主要旅游目的地、旅游客源地、国际一流智库和专家学者、世界知名企业的交流合作，提高国际旅游岛在亚太乃至全世界的能见度、吸引力。围绕航空、邮轮、游艇航线开发，以及旅游客源和资源整合利用等，推动打造泛南海旅游经济合作圈。充分借重省市国际友好城市合作交流机制，务实推进海南积极融入“一带一路”沿线国家和地区旅游服务贸易。积极筹办海上丝绸之路文化旅游节，进一步做大做强海南世界休闲旅游博览会、海南国际旅游美食展等，把海南国际旅游岛欢乐节上升为国家级文化旅游节庆活动，将其打造成为海南最著名的会展品牌和最靓丽的文旅节庆名片，吸引21世纪海上丝绸之路沿线国家和地区的知名企业、机构参展，推动海南成为海上丝绸之路旅游交流平台。加强与东南亚国家旅游官方机构、行业协会、重点企业、高端智库等的合作交流，共同发起设立国际旅游论坛和创办国际节庆会展活动。

(六) 强化国际旅游服务质量提升行动。

22. 深入开展文明旅游行动。

着力提升旅游服务和管理国际化水平，参照国际惯例完善配套公共设施、服务标准、外语环境等建设，加大旅游市场综合治理力度，对游客的投诉举报要第一时间及时响应。进一步完善文明旅游行动领导体制和工作机制，建立健全考核和追责机制，科学细化考核指标，加强督查督办，构筑文明旅游行动长效机制。加强对全社会特别是旅游从业人员文明礼仪、职业道德的教育管理，组织行业协会、企业等，委托专业培训机构或培训师，对旅游从业人员进行

服务礼仪、服务意识、职业规范、职业操守、文明礼仪等常态化培训。让每一个海南人都成为国际旅游岛的一道风景，形成与国际一流旅游目的地相匹配的讲文明、重礼仪、热情好客、诚信友善的社会风尚。开展文明旅游实践活动，组织开展文明旅游形象大使，文明导游、文明旅行社、文明游客、文明岗位、文明餐桌、文明旅游接待服务单位的主题实践活动，把提升公民旅游文明素质贯穿到为游客服务的各环节。建立旅游文明长效机制，完善游客不文明行为管理约束机制，建立公民旅游文明教育考核制度，对旅行社履行教育游客职责实施有效管理和考核。健全完善行业规范，发挥旅游协会、旅行社、协会等行业组织作用，加强对导游、领队和司机的管理，及时清理不具备资质的导游，引导从业人员自觉担当起维护国家和行业形象的责任。加强公民旅游文明素质教育，口岸、机场、车站、港口码头、酒店、旅行社、旅游景区等单位，结合行业特点和管理职能制定实施细则，持之以恒开展公民旅游文明素质教育。积极倡导文明出游，着力巩固“双创”、“双城双修”、“三不一就”成果，加大文明旅游宣传贯彻工作，全面提升公民文明旅游意识，鼓励和引导旅游一线从业人员身体力行，提醒广大游客遵守文明旅游规范、尊重海南风俗习惯。

23. 全面提高国际旅游服务水平。

在饭店、购物店、机场、火车站、汽车站、码头设立外国乘客服务窗口，或根据实际需要安排具有英语交流技能的工作人员提供服务。酒店安排多语种工作人员，佩戴相关语种标识，主动用外语向外籍客人致问候语，询问住客个性化需求，提供旅游咨询服务，提供海南官方旅游信息资料。客房提供英文版服务菜单、设施及安全须知和每日天气、出海情况等温馨提示卡片。海滨服务提供多语种说明的安全警示语及救生设施;安全员掌握基本英语交流技能，用英语提醒下水安全事宜。餐厅提供英俄韩文版配图式菜单;服务人员主动询问用餐个性化需求和用餐禁忌。

加强旅游服务质量建设，积极改善司机服务水平，司乘掌握基本英语问候语，热情友好为乘客服务，主动为乘客提拿行李;工作期间不嚼槟榔、不穿拖鞋、不用对讲机聊天;乘客上车前提前打开空调;上高速前提醒乘客系安全带。全省发起实施出租车、公交车、旅游巴士“车辆更整洁、司机更文明、运行更准时”大行动。

24.完善旅游咨询服务体系。

以全面实现旅游信息和消费信息咨询、旅游线路和交通运输查询与预定四大功能为导向，力争到2019年底实现对所有旅游咨询服务中心(点)的人才国际化培训和服务国际化提升，提高服务人员外语沟通水平和综合服务能力，增强其对咨询中心(点)周边交通出行、美食、住宿、商业、娱乐等旅游基本信息的掌握度。在机场、车站、商场、博物馆、酒店、景区等公共场所，采取政府直接投资运维、委托代管或购买服务等方式，完善海南旅游咨询服务中心体系建设，重点为游客提供订票、订房、订餐、异地返程呼叫等服务。12301旅游服务热线要提供英、俄、韩、日等多种语言24小时旅游咨询服务。开发涉及 “吃、住、行、游、购、娱、康、养、学、闲、情、奇”等内容并涵盖英、俄、韩、日等多语言版本的海南旅游官方APP。利用大数据、云计算、物联网等新技术提升海南旅游信息咨询智慧服务水平。

25.推进旅游国际标准化建设。

针对服务质量、旅游标识、旅游信息、旅游诚信等建立健全符合国际通行规则的标准体系和作业程序，全面扎实推进旅游标准宣贯执行工作，着力打造国家旅游服务标准创新示范基地。积极参与旅游国际标准化活动，探索与国际标准化组织(ISO)及中国合格评定国家认可委员会(CNAS)、中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)等国内外标准化组织建立合作关系，追踪、借鉴国际国内先进标准及有效做法，充分发挥第三方专业机构的市场化认证认可和监督评价作用，进一步创新构建完善海南旅游特色标准体系和标准作业程序。对接国际通行规则并结合海南特色、发展实际，2019年

前完成对现有旅游地方标准的国际化排查及复审修订，完成国际游客集聚区和国际特色街区等级评定标准及实施方案。加大旅游标准化宣贯工作力度，提升全行业标准化意识。加快软规范向硬标准转化，推进各旅游要素质量等级评定，进一步扩大旅游标准化试点范围，设立“第三方”旅游国际化、标准化评估中心，力争2019年前初步完成海南旅游国际标准化体系和海南旅游国际化发展水平监测体系建设，建立海南旅游国际化水平评价办法,并根据评价结果,按有关规定对先进单位和个人给予表彰、奖励。

四、保障措施

(一)提高思想认识，抓好任务落实。提高旅游国际化水平对全面提升我省国际旅游岛建设水平、打造世界一流的海岛休闲度假旅游目的地和国际旅游消费胜地至关重要，各责任单位要进一步增强责任心、使命感，切实提高思想认识，聚焦任务要求，加强组织领导，确保工作任务按期完成。务必坚持问题导向，务求工作实效，各责任单位要对照责任分工，对责任事项进行认真梳理，找准存在问题，研究方法路径，制定解决措施，确保各项任务落到实处。

(二)强化组织保障，完善管理体制。加强对全省旅游国际化水平提升工作的领导。组织相关部门成立专门工作班子，具体负责旅游国际化水平提升工作的日常管理和统筹协调。

(三)落实经费保障，建立投入机制。省、市县政府切实加大提升旅游国际化水平资金投入，鼓励和引导社会资本积极参与海南旅游国际化水平提升工作。

(四)明确职责分工，加强督查督办。各责任单位要严格按照分工要求，积极参与、密切配合，共同完成责任事项涉及的各项任务。各责任单位须进一步细化工作方案，明确具体工作任务、责任人和推进时间表，通过倒排工期，全程督查督办，确保责任事项按计划推进落实。省政府将实时组织对工作任务完成情况开展专项督查，跟踪推进责任事项的落实完成。

附件：提升海南旅游国际化水平三年行动计划(2018-2020年)工作任务分解表

